



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DE LA PROCURADORA DE LAS MUJERES
OFICINA EJECUTIVA**

ORDEN ADMINISTRATIVA OPM NÚM. 2008-04

PROGRAMA DE MONITOREO DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

ARTÍCULO 1 - BASE LEGAL

La Ley Núm. 20 de 11 de abril de 2001, conocida como la Ley de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, define a esta Agencia como Administradora Individual. Como tal, tenemos la responsabilidad de asegurarnos de que el personal de la Agencia brinde servicios a la ciudadanía que garanticen el cumplimiento de nuestra misión en beneficio del desarrollo pleno de las mujeres y la defensa de sus derechos mediante el ofrecimiento de servicios a las personas que nos visitan. En armonía con el logro de esta finalidad la OPM apoya el propósito que persigue la Ley Núm. 33 de 2 de abril de 2008, conocida como "Ley para establecer el Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público", la cual dispone en su Artículo 1 lo siguiente:

- y
- "Artículo 1- Mediante el referido Programa, las agencias, instrumentalidades y corporaciones públicas implantarán y desarrollarán las estrategias y procedimientos ordenados en la presente Ley, de forma que puedan monitorear en forma más efectiva la calidad del servicio ofrecido y traducir ello en una base informativa útil para depurar la calidad del servicio provisto al público."

A tenor con las Leyes antes citadas se emite la presente Orden Administrativa.

ARTÍCULO 2 - LAS ÁREAS DE SERVICIOS

Las áreas de servicio de la OPM son las siguientes:

- a. Área de recepción
- b. División de Orientación y Coordinación de Servicios
- c. División de Prevención y Educación
- d. División de Desarrollo y Monitoreo
- e. Centro de Información
- f. Oficina de Recursos Humanos
- g. División de Finanzas y Presupuesto

Tel.: (787) 721-7676 / Fax: (787) 723-3611

P.O. Box 11382, Estación Fernández Juncos, San Juan, P.R. 00910-1382

- h. División de Investigaciones y de Querellas
- i. División de Servicios Generales
- j. División de Asuntos Jurídicos
- k. Oficina Ejecutiva
- l. Oficina de Comunicación y Prensa

Todas las áreas de servicio de la OPM, tendrán disponibles para el público la Tarjeta de Evaluación de Calidad de Servicio para exponer sus evaluaciones, comentarios, observaciones y recomendaciones.

ARTÍCULO 3 - RESPONSABILIDADES

Todo personal de supervisión, de acuerdo a la estructura organizacional vigente de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres (OPM), se asegurará que todo su personal entregue la Tarjeta de Evaluación de Calidad de Servicio a las personas que asistan a recibir servicios en la OPM.

ARTÍCULO 4 - PROCEDIMIENTO PARA IMPLANTAR EL PROGRAMA DE MONITOREO DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

1. Todas las personas que reciben servicios de la OPM obtendrán, al finalizar su visita, la Tarjeta de Evaluación de Calidad de Servicio y se le indicará que la misma debe ser completada y depositada en el buzón designado.
2. El área de recepción y cada piso de la Agencia cuenta con buzones debidamente rotulados, para que la ciudadanía pueda depositar sus comentarios.
3. La División de Servicios Generales será responsable de vaciar los buzones al final de cada mes y de entregar las Tarjetas de Evaluación de Calidad de Servicio a la Oficina de Recursos Humanos (ORH) para el trámite correspondiente. La ORH, mediante hoja de trámite, las entregará al Área de Estadística para la tabulación correspondiente.
4. El Área de Estadística, no más tarde del décimo día laborable de cada mes, redactará un informe de hallazgos de las evaluaciones realizadas por las personas que nos visitaron y recibieron servicios en la OPM. Este informe será entregado a la Autoridad Nominadora y se le proveerá copia a la Oficina de Recursos Humanos.
5. Luego de tabuladas, las Tarjetas de Evaluación de Calidad de Servicio serán devueltas a la Oficina de Recursos Humanos para su archivo. Se mantendrán en archivo activo por un año natural y luego serán referidas al archivo inactivo por un año adicional.

6. Los hallazgos y comentarios ofrecidos por la ciudadanía serán discutidos en las reuniones de equipo de la Autoridad Nominadora. El personal designado por la Procuradora utilizará las recomendaciones ofrecidas por las personas que nos visita para mejorar el servicio adoptando estrategias para modificar, revisar y eliminar prácticas, políticas o procedimientos que afecten la calidad del servicio ofrecido.
7. Copia de los informes de hallazgos y las medidas correctivas implantadas estarán disponibles en el Área de Estadística para ser revisadas por la Oficina de Gerencia y Presupuesto, según indica el Artículo 4 de esta Ley o de cualquier agencia o dependencia gubernamental con funciones fiscalizadoras, que así lo solicite. Estos documentos se mantendrán activos de acuerdo a las disposiciones de manejo de documentos de la Administración de Servicios Generales.

La División de Orientación y Coordinación de Servicios cuenta con una Hoja de Evaluación de Servicios a Participantes, la cual prevalece con la implantación de este Programa.

ARTÍCULO 4 - APLICABILIDAD

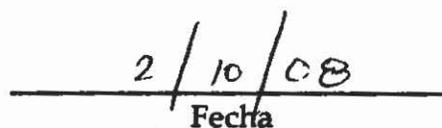
Esta Orden Administrativa será de aplicabilidad al personal que se identificó en los Artículos 2 y 3.1 de esta Orden.

ARTÍCULO 5 - VIGENCIA

Esta Orden Administrativa es efectiva desde el 2 de octubre de 2008.

APROBADO:


Sa. Marta Angélica Mercado Sierra
Procuradora


Fecha



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DE LA PROCURADORA DE LAS MUJERES
PROGRAMA DE MONITOREO DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO**

TARJETA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Fecha del servicio: _____

La OPM tiene el objetivo de garantizar a la población servicios eficientes y efectivos que nos lleven a cumplir nuestra misión. Agradecemos que complete esta tarjeta de evaluación. Puede depositarla en cualquiera de los buzones ubicados en la recepción o en los pisos 4 y 5 de la Agencia.

1. Oficina visitada:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Área de recepción | <input type="checkbox"/> División de Finanzas y Presupuesto |
| <input type="checkbox"/> División de Orientación y Coordinación de Servicios | <input type="checkbox"/> División de Investigaciones y de Querellas |
| <input type="checkbox"/> División de Prevención y Educación | <input type="checkbox"/> División de Servicios Generales |
| <input type="checkbox"/> División de Desarrollo y Monitoreo | <input type="checkbox"/> División de Asuntos Jurídicos |
| <input type="checkbox"/> Centro de Información | <input type="checkbox"/> Oficina Ejecutiva |
| <input type="checkbox"/> Oficina de Recursos Humanos | <input type="checkbox"/> Oficina de Comunicación y Prensa |

2. Que tipo de servicios recibió

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Orientación | <input type="checkbox"/> Coordinación de Servicios | <input type="checkbox"/> Entrega de material educativo |
| <input type="checkbox"/> Asistencia técnica | <input type="checkbox"/> Trámites administrativos | <input type="checkbox"/> Radicación o seguimiento de querellas |
| <input type="checkbox"/> Orientación de Recursos Humanos | <input type="checkbox"/> Otra (Indique): _____ | |

3. Considera usted que:

	Pobre	Regular	Bueno	Excelente
(a) El trato de la persona en recepción fue	(1)	(2)	(3)	(4)
(b) El trato de la persona que lo(a) atendió en el área de servicios fue	(1)	(2)	(3)	(4)
(c) La información brindada fue	(1)	(2)	(3)	(4)
(d) En resumen el servicio ofrecido fue	(1)	(2)	(3)	(4)

4. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir el servicio solicitado?

- Menos de 15 minutos 15 a 30 minutos 31 minutos a 1 hora Más de 1 hora

5. ¿Recomendaría usted los servicios de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres a otras personas?

- Sí No

Comentarios y recomendaciones para mejorar la calidad de nuestros servicios: _____

¡Gracias por su apoyo!